

Le marché de la réparation est entré dans une phase de profonds bouleversements. En quelques années, nous sommes passés, d'un marché stable, à un marché hyper concurrentiel où les acteurs s'entraînent à sortir de leurs zones de compétences, pour exercer le métier de l'autre. Nous restons tout de même encore dans un monde connu.

Gestion des sinistres et réparation automobile : aménagements ou bouleversements ?



Serge Brousseau, docteur en droit, avocat à la cour Camacho & Magerand avocats

Depuis quelque temps, il est apparu de nouveaux acteurs qui tendent, avec de nouvelles méthodes, à imposer des « systèmes courts » permettant de court-circuiter des acteurs historiques. Le discours pour casser le marché historique est assez simple : c'est un enchâssement de mots de type : numérisation, intelligence artificielle, photo numérique, logiciels. Pour faire simple, il est proposé de se passer d'experts, de conditionner les réparateurs et d'imposer aux assureurs des systèmes de calculs automatiques leurs permettant de traiter les réparations sous forme industrielle. Il faut reconnaître que ces idées sont séduisantes et que notre monde change. La seule question à se poser n'est pas de contester ces idées, mais de savoir si elles sont réalistes dans le court et moyen termes.

Il est d'ailleurs curieux d'observer la folle attraction des mots nouveaux de type « numérisation » et « intelligence artificielle » : c'est beau, ça fait moderne, il faut être dans le coup, il faut être les premiers, pour s'apercevoir trop tard que les marchés ne sont pas murs, que les dérives techniques seront au rendez-vous et que les conséquences négatives seront irréversibles.

Les mutations du secteur automobile

Plusieurs tendances de fond doivent nous faire réfléchir pour nous permettre de prendre les bonnes décisions. En effet, notre environnement est en profonde évolution et ne pas en tenir compte serait grandement fautif. Quelles sont

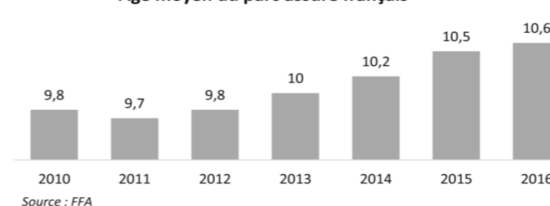
ces évolutions et qu'entraînent-elles comme conséquences ?

Dans les années 1980-2000, la sinistralité automobile concernait la Peugeot 205, la Renault 5, la Citroën Picasso ; à l'époque, nous avions une concentration de la sinistralité sur une vingtaine de modèles. Aujourd'hui, lorsque je regarde les entreprises spécialisées dans les systèmes de chiffrage, je constate, au 1^{er} janvier 2017, que Solera- Sidexa : a développé 1497 modèles pour 48 constructeurs et Lacour 1109 modèles pour 39 constructeurs.

Si je prends le cas de la Renault Clio, ce n'est pas un modèle qui a été développé par Solera- Sidexa, mais sept modèles. Et chaque modèle comprend plusieurs centaines de versions. À titre d'exemple (source Sidexa), la Clio III, commercialisée depuis septembre 2005, comprend 640 versions et la Clio IV, commercialisée depuis septembre 2012, comprend 261 versions. Concrètement, ces 261 versions de la Clio IV génèrent des prix différents qui peuvent être d'ailleurs se multiplier par le choix des dates catalogues.

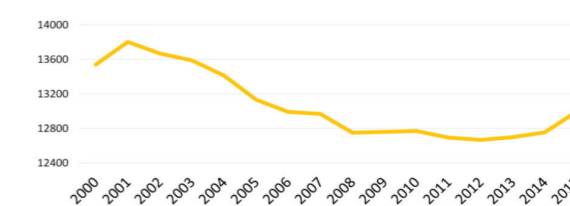
Ainsi, ne pas connaître avec précision le modèle et la version de la Clio accidentée, entrainera un alignement des prix par le haut. La seule condition pour éviter le risque de dérive technique est de partir de l'identification par le VIN – *véhicule identification number*, la carte d'identité du véhicule – qui précisera le modèle accidenté avec toutes ses spécificités. En effet, seul le VIN complètement renseigné donnera les caractéristiques précises du véhicule, son ■■■

Age moyen du parc assuré français



Source : FFA

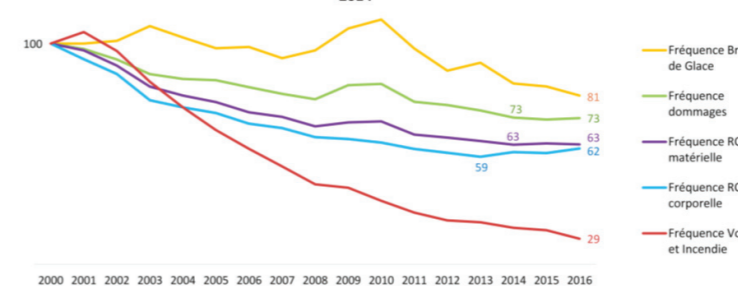
Kilométrage annuel moyen (véhicules légers particuliers)



Source : FFA

■ En ce qui concerne la sinistralité matérielle automobile, sur une base 100 en 2000, elle est passée à 63 en 2016. Ne pas intégrer cette évolution dans les nouveaux processus de gestion, alors qu'elle a un impact mathématique sur la structure (donc le coût) de la sinistralité automobile, est d'ailleurs risqué...

Fin d'une série ininterrompue de baisse des garanties RC et dommages depuis 2013-2014



Source : Fédération Française de l'Assurance (FFA)

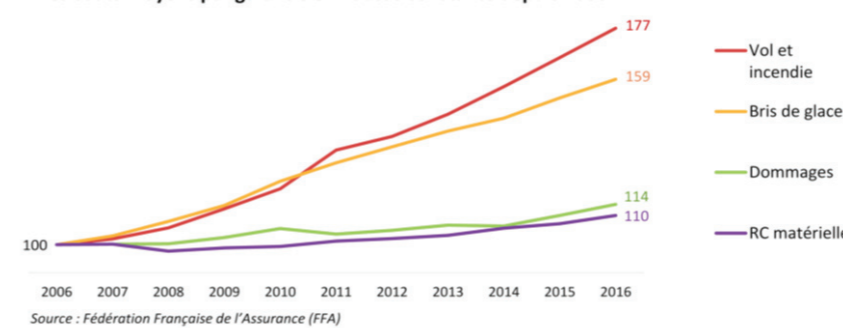
■ En 2000, sur 2 133 000 véhicules immatriculés (VP neufs) nous avions 1 260 000 véhicules français et 872 000 véhicules étrangers. À fin 2016, sur 1 980 000 véhicules immatriculés, nous avons 938 000 véhicules français et 1 045 000 véhicules étrangers. Ainsi, en 10 ans les véhicules des constructeurs français sont devenus minoritaires et cette tendance s'accroît chaque année. Est-ce une donnée neutre ? Non, cette orientation a nécessairement des conséquences économiques qu'il faut maîtriser, sauf à accepter le risque de perte de repères.

	2000	2005	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total		2 067 789	2 210 186	2 160 928	1 857 013	1 756 952	1 765 855	1 886 229	1 984 471
Dont : marques françaises		1 157 993	1 184 896	1 107 318	877 181	833 962	862 353	912 241	938 742
Dont gazole	602 711	798 437	866 752	805 916	662 742	583 820	569 104	527 311	494 125
Marques étrangères	872 351	909 796	1 025 290	1 053 610	979 832	922 990	903 502	973 988	1 045 729
Dont gazole	443 774	630 600	689 601	751 487	682 312	584 373	550 850	543 132	533 787

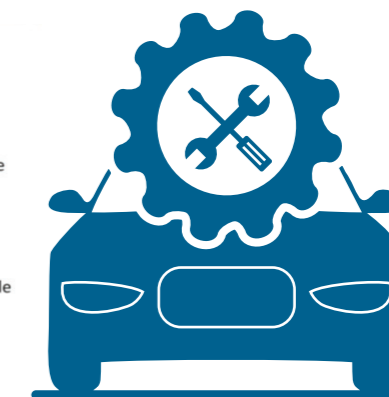
Y compris superéthanol à partir de 2007.

■ Sur une base 100 en 2004 observée en 2017, le poste peinture est passé à 162, le poste main d'œuvre carrosserie est passé à 159 et le poste pièces est passé à 147. Là aussi, les modèles doivent intégrer ces évolutions fondamentales. Le graphique ci-dessous montre l'évolution à la hausse des coûts moyens.

Des coûts moyens par garantie en hausse constante depuis 2006



Source : Fédération Française de l'Assurance (FFA)



■ ■ ■ équipement et ses options. À défaut de VIN complet, nous n'aurons que le modèle générique du véhicule ce qui interdit d'obtenir un chiffrage précis du coût des réparations et plombe l'analyse comparative des coûts comme les coûts moyens.

En 2000, l'âge moyen du parc automobile était de 9,8 années. En 2016, il est dorénavant à 10,6 années et cette évolution de vieillissement est tracée à la hausse. Que signifie cette tendance? Elle sous-tend que le nombre et la diversité des véhicules s'accroît dans le temps et que, pour évaluer justement les prix des composantes des véhicules, il faut dégager des investissements importants pour maintenir toutes les données constructeurs; ce que font les éditeurs de logiciels de type Solera- Sidexa et Lacour. À défaut, nous serons dans l'approximatif, donc dans l'envol des coûts techniques. On voit bien qu'il est nécessaire de fiabiliser les coûts de chaque véhicule concerné, ce qui interdit des évaluations « collectives »!

Le rôle des experts et des réparateurs

Jusqu'à présent, les acteurs se sont globalement tenus et rangés dans leurs rôles classiques: le constructeur automobile construit, l'assureur assure, l'expert expertise, le réparateur répare. Depuis quelques années nous constatons – impact, ou non, de la mondialisation – un mélange des genres et une réelle envie d'aller œuvrer sur les plates-bandes des autres, soit directement, soit indirectement. Ainsi, nous avons vu fleurir des plates-formes de réparateurs agréés pilotées par des assureurs, des constructeurs qui s'intéressent à l'assurance et des réparateurs qui, à travers le principe du libre choix du réparateur, tentent d'imposer leurs tarifs horaires et militent pour que les assurés aient le... libre choix de l'expert!

Ainsi, le monde bouge et c'est plutôt bien. Deux principes intangibles doivent cependant survivre: d'une part, le statut de l'expertise en automobile et, d'autre part, les tarifs concurrentiels des réparateurs.

C'est toujours facile de tirer sur le juge de paix qu'est l'expert. L'expertise en automobile est une profession réglementée au même titre que les avocats, les architectes, les experts comptables, les notaires. C'est un métier difficile, car il se

situe au carrefour des intérêts opposés que sont ceux des assureurs qui doivent maîtriser leurs charges techniques et des réparateurs qui doivent évidemment vivre de leur activité.

Dès lors, les experts, qui constituent une petite profession de moins de 3 000 membres aux pouvoirs importants, car décidant des coûts, sont toujours caressés, soit par les assureurs, soit par les réparateurs.

Pour contrer l'ardeur créative des assureurs en direction des experts, il est nécessaire que ces derniers affirment sans cesse leur indépendance technique reconnue par la loi sur le statut de l'expert. Le fait que la profession des experts en automobile se soit engagée en 2017 dans un code de déontologie qui confirme le principe d'indépendance à l'égard de tous les acteurs, est un pas très important.

Enfin, est-il besoin de dire et répéter que son rôle de « juge de paix » est essentiel: en effet, il faut admettre qu'il n'y a pas plus opposé à un assureur qu'un réparateur; et réciproquement: tous les opposent et, au lieu de chercher à « tuer » ou éviter l'expert, assureurs et réparateurs seraient mieux inspirés de les utiliser intelligemment; c'est leur intérêt de long terme.

Quant aux réparateurs, ils peuvent quelquefois militer pour le libre choix, par l'assuré, de l'expert en automobile. On voit bien le sens de la manœuvre: si l'expert est « librement » choisi par l'assuré, il ne sera plus désigné par l'assureur qui doit instruire, puis régler son client. N'étant plus désigné par l'assureur, il sera choisi sur une liste nationale et fera nécessairement l'objet de convoitises et de pressions locales.

Par ailleurs, être désigné par l'assureur, signifie qu'il agit pour compte commun des assureurs et que ses chiffrements s'imposent à tous les assureurs. Cette mission pour compte commun oblige l'expert à crédibiliser ses chiffrements sans avantager tel ou tel assureur.

Si l'assuré a, demain, le choix de son expert, cela revient à dire que, pour respecter le sacro-saint principe de contradictoire, l'assureur devra nommer son propre expert qui chiffrera les coûts de réparation avec l'expert de l'assuré. Deux experts = deux honoraires: c'est le système à l'Allemande décrié pour ses lenteurs et son coût excessif. Le principe du libre choix de l'expert par l'assuré a donc bien plus d'inconvénients que

d'avantages.

Avant d'enclencher des actions judiciaires et de *lobbying* politique sur la notion de libre choix du réparateur par l'assuré, le monde de la réparation aurait dû méditer la fable de Jean de la Fontaine *Le Rat et l'Huitre*, dont les deux derniers vers affichent une morale aujourd'hui bien connue: « *Et puis nous pouvons apprendre; Que tel est pris qui croyait prendre* ».

En effet, la victoire des réparateurs sur le libre choix imposé à l'assureur, conséquence de la loi Hamon, n'est-elle pas une victoire à la Pyrrhus? Il s'agit d'une évolution juridique que s'est passée en deux temps:

Premièrement, l'expert doit faire jouer la concurrence en se basant sur les prix publics des professionnels locaux: un réparateur s'opposait à un expert en automobile qui lui reprochait de ne pas avoir retenu son tarif horaire. L'expert estimait que le tarif du réparateur était trop élevé par rapport aux tarifs horaires d'autres réparateurs du même secteur. Le réparateur assigna l'expert et cette affaire très bénigne donna lieu à un arrêt de 2^e chambre civile de la Cour de cassation du 2 février 2017 (arrêt n° 16-13505). La Cour de cassation décide « *qu'ayant retenu que si le réparateur fixe librement ses prix, il appartient à l'Expert de se prononcer sur le tarif horaire applicable sans être tenu d'entériner les devis et factures présentés par le réparateur* ».

La Cour de cassation poursuit: « *lorsque l'expertise a lieu dans un garage non agréé, il peut, pour faire jouer la concurrence, se baser sur les prix publics pratiqués par des professionnels voisins* ». Voilà qui est clair et bien dit. Le rôle de l'expert est ainsi reconnu: à lui de veiller à ce que les prix pratiqués par les réparateurs soient justes et dans le marché local. La solution contraire aurait validé tous les excès imaginables.

Deuxièmement, la confirmation de la mise en concurrence des tarifs des réparateurs: il s'agissait, cette fois-ci, d'un réparateur qui, prenant appui sur le principe de la liberté des prix, reprochait à l'assureur d'avoir informé ses assurés de la nature plus chère de ses prestations. En clair, le réparateur exigeait que l'expert de l'assureur adopte ses prix (plus chers que ceux pratiqués par les autres garages de proximité) et que

l'assureur s'incline. Là aussi, la réponse de la Cour de cassation est particulièrement claire et ferme.

L'arrêt de chambre commerciale de la Cour de cassation du 31 janvier 2018 (n° 16-24.063) décide que « *l'assureur doit donner des informations et des conseils sur le fonctionnement de sa garantie, sur les prestations fournies par les garagistes et sur les remboursements consentis aux assurés et que la liberté du client ne peut exister sans une information complète sur les conséquences de ses choix* ».

Demain quel marché ?

Le marché de la réparation va évoluer. C'est inéluctable. La seule question à se poser est de déterminer le rythme du changement. À mon sens, les évolutions ne peuvent être que progressives et chronologiques. Donc, pas de *big bang* sauf à prendre le maximum de risques pour un minimum d'apports positifs.

Dans cette période court terme, il est vraisemblable que peu de changements interviendront. En effet, si les idées fourmillent, les réalisations ne sont pas en état d'être opérationnelles et c'est tant mieux; en effet, agir trop vite n'est pas sérieux, surtout dans le monde assez sclérosé (reconnaissons-le!) de la gestion des sinistres: ce domaine n'a jamais été l'apanage de nos grands dirigeants.

Aussi, au-delà des idées nouvelles sur lesquelles tout le monde est d'accord, lorsqu'il s'agira d'organiser de réelles ruptures engageant des investissements lourds, des risques majeurs et un retour arrière impossible, nul doute que le sérieux triomphera. Mais, pour le plaisir, espérons quand même de beaux essais, mais non transformé pour cause d'impréparation. Dans l'attente d'évolutions sérieuses, chaque camp préparera sa stratégie. Ces deux ou trois années seront donc des années où chacun mentira à l'autre afin de ne pas trop dévoiler ses approches. Il va bien y avoir un moment où les choses vont bouger. Elles bougeront vraisemblablement de plusieurs manières: soit à travers la numérisation et l'intelligence artificielle, soit à travers la rationalisation technique des processus et, plus sérieusement, avec, sans doute, un mixte de ces deux approches qui chercheront l'automatisation complète de la chaîne de gestion. ■ ■ ■

■■■ **L'impact de la numérisation et de l'intelligence artificielle.** C'est le sujet à la mode. En général, la démarche est proposée par des start-up qui estiment être en mesure de simuler les coûts de sinistres à travers l'expérience du portefeuille de sinistres de l'assureur. Analyser les coûts du passé, pour définir les coûts du futur à travers des jeux de photos des automobiles accidentées, telle est la proposition. Plus simplement il s'agira de proposer à l'assuré un chiffrage automatique et un règlement immédiat, à charge ensuite pour l'assuré de trouver le réparateur de son choix. Les expériences de ce type de gestion ont montré leurs failles et les réclamations et insatisfactions des assurés ont eu raison de ces propositions. Mais, le monde change... Si aujourd'hui et pour les multiples raisons examinées lors du point 1, ces systèmes sont déraisonnables, il faut admettre que les outils et systèmes nouveaux doivent être observés avec attention, pour une mise en place dans quelques années.

La rationalisation technique des processus.

Nous l'avons vu, le domaine de l'automobile est complexe et soumis à de fortes variables dont les conséquences sont lourdes. Prenons simplement l'exemple de la variable « *modèle du véhicule* » : ne pas intégrer cette variable, entraîne l'abandon de la vérité des prix des pièces et temps de chaque modèle. La seule solution pour définir avec rigueur les prix du modèle X ou Z accidenté est de partir du VIN complet (avec ses 17 caractères) : ainsi le chiffrage correspondra aux vrais prix.

Le VIN ou numéro de châssis est un ensemble de signes donné par le constructeur pour identifier le véhicule.

Le VIN est composé de trois parties :

- WMI : ce sont trois signes (lettres ou nombres) correspondants au siège social du constructeur.
- VDS : ce sont six signes qui donnent la description générale du véhicule.
- VIS : ce sont les huit derniers signes qui fournissent le détail des caractéristiques du véhicule et qui sont renseignés sur les lieux de production des véhicules. Ce sont évidemment ces derniers renseignements qui sont les plus utiles pour connaître les options et équipements du véhicule. La première démarche à observer sera donc technique : bien identifier le véhicule avec les 17 caractères du VIN. Ensuite, partant du bon

modèle, on peut résoudre les autres variables : mais cela suppose des processus complexes aux développements coûteux. Qui peut faire ça ? Qui a la capacité technique et financière de supporter ces investissements ? Sans doute pas les assureurs dont ce n'est pas le métier de développer des systèmes de gestion pour leur propre compte. Idem, pour les constructeurs automobiles et les réseaux de réparateurs. Les acteurs sont rares et sont américains. Il s'agira, soit du groupe Solera-Sidexa, soit du groupe Mitchell : les deux ont les capacités techniques et financières, même si Solera-Sidexa semble bien mieux armé à travers ses filiales opérationnelles dans chaque grand pays de notre monde.

Dans ce nouveau monde, que deviendront les réparateurs et les experts : les réparateurs se mettront en réseau ou disparaîtront et les experts se concentreront, soit sur leurs spécialités (PL, deux-roues, protection juridique...), soit sur des cas exceptionnels à grands enjeux. En tous cas, ces deux professions seront durablement affectées et devront chercher des reconversions et marchés nouveaux.

Un tsunami prévisible ?

Mais il y a un autre scénario qui commence à émerger avec l'arrivée des Gafa, ces géants du Web que sont les Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft, Yahoo, Twitter. Les Gafa ont des capacités financières illimitées et surtout disposent des données qui font pâlir d'envie les assureurs logés à la petite enseigne. Ces acteurs peuvent casser le marché et supplanter tous les acteurs en place aujourd'hui. Une revue professionnelle automobile a alerté dernièrement ses lecteurs en évoquant une rumeur selon laquelle Amazon aurait l'intention d'installer en région parisienne un entrepôt de stockage de pièces automobile. Et si c'était vrai?! En conclusion, notre monde change et nous soupçonnons sans doute très insuffisamment l'intensité de l'impact et des conséquences du changement. Nous sommes aujourd'hui pratiquement dans les mêmes conditions que celles développées au début du XX^e siècle. Au lieu de maintenir un système de type « petits combats entre amis », il serait temps d'ouvrir les yeux et d'essayer de contribuer, où que nous soyons, à la construction notre futur. Sinon, la disparition nous guette ! ■